

**El Indecopi lanza campaña informativa “Que no te pinchen el globo”
para reforzar solución directa de problemas entre consumidores y proveedores**

- ✓ **Campaña pone énfasis en el poder que tiene el consumidor cuando usa el Libro de Reclamaciones y exige una copia de su reclamo registrado.**
- ✓ **Recuerda que el proveedor tiene plazo de 30 días para responder al consumidor.**
- ✓ **Entre 2011 y 2014 hubo cerca de 2 millones de orientaciones sobre derechos del consumidor y uso del Libro de Reclamaciones.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) lanzó la campaña informativa “Que no te pinchen el globo” con el objetivo de reforzar, entre los peruanos, el uso efectivo y adecuado del Libro de Reclamaciones para que consumidores y proveedores resuelvan sus problemas de consumo, de manera directa y rápida.

En ese sentido, y siendo el Libro de Reclamaciones una herramienta útil para todos, el Indecopi mediante esta campaña orienta al consumidor para que, cada vez que considere que sus derechos han sido afectados, registre su reclamo y exija una copia del mismo. Además, lo insta a monitorear la respuesta que debe ser contestada en un plazo máximo de 30 días calendario.

De no ser atendido satisfactoriamente por el proveedor, el consumidor tiene todos los demás canales de solución de reclamos que ofrece el Indecopi.

En el caso de los proveedores, la institución hace énfasis en que el Libro de Reclamaciones, no solo es una obligación legal, sino también es una oportunidad para conocer la percepción que tienen los consumidores respecto de su negocio y a la vez una oportunidad para satisfacer las necesidades de los mismos directa y sencillamente.

Adicionalmente, les recuerda que el Libro de Reclamaciones debe ser entregado siempre que el consumidor lo solicite y que cuentan con un plazo de 30 días calendario para dar respuesta a los reclamos registrados. El cumplimiento evitará que puedan ser sancionados con multas de hasta 50 unidades impositivas tributarias (UIT), equivalentes a S/. 192,500.

A puertas de las fiestas de Navidad y de Año Nuevo, caracterizadas por el incremento del consumo, la institución lanza esta campaña para que los ciudadanos la empleen y tengan la posibilidad de resolver sus conflictos de manera rápida y directa.

El Libro de Reclamaciones desde su vigencia

El Indecopi refirió que, desde que el Libro de Reclamaciones entró en vigencia en el año 2011, realizó diversas acciones de difusión. La primera etapa se centró en la sensibilización, orientación y capacitación para que los ciudadanos conozcan de su existencia y que los proveedores la implementen, realizando casi dos millones de orientaciones, a través del Servicio de Atención al Ciudadano y campañas como Indecopi a tu alcance.

Misión del INDECOPÍ

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 1306 / 1502

Síguenos en   
Indecopi Oficial 5011 / 5016

A estas acciones se sumó una labor con grupos de consumidores mas vulnerables, para quienes la institución elaboró productos especiales como: decálogos de consumidor, spots radiales y vídeos en lenguaje de señas y en lenguas originarias (quechua, aymara, machigenga, awujún, shipibo y asháninka).

En una segunda etapa, la institución reforzó la fiscalización de la citada herramienta a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y de cada una de las oficinas regionales a nivel nacional.

Posteriormente, con la finalidad de medir el nivel de conocimiento de los consumidores, en el 2014, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi desarrolló la “Encuesta de Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de la línea de base en materia de protección al consumidor”, elaborada por Ipsos, la cual reveló que el 51 % de los ciudadanos ya conocían la existencia del Libro.

Producto de dicha evaluación, se aprobó mejoras normativas al Libro de Reclamaciones que fortalecen su efectividad así como la supervisión y fiscalización. Estas modificaciones permitieron la puesta en marcha de la herramienta ‘Controla tu reclamo’, a través de la cual, se cuenta con información permanente sobre los reclamos y quejas presentados por los consumidores ante las empresas que facturan más de tres mil UIT al año.

Finalmente, la entidad no sólo busca fiscalizar y sancionar, sino que también promueve y premia a aquellos proveedores que implementen buenas prácticas en la atención de reclamos. Así, se instituyó el concurso: “Primero los Clientes”, premiando las mejoras como la reducción del plazo de respuesta a los clientes que registraron su reclamo en el Libro.

Consumidores empoderados

En ese contexto, la campaña “Que no te pinchen el globo”, llega a todo el país, con mensajes claros y directos, orientando a los consumidores respecto de sus derechos y a los proveedores respecto de sus obligaciones a fin de que lleguen a una solución directa sobre sus problemas.

Para tal efecto, se ha puesto a disposición el portal www.quenotepinchenelglobo.pe donde podrán encontrar toda la información relacionada con el Libro de Reclamaciones.

Asimismo, en caso de tener alguna consulta o información que deseen poner de conocimiento del Indecopi, se ha puesto al servicio de consumidores y proveedores el correo electrónico: libroreclamaciones@indecopi.gob.pe.

Lima, 03 de noviembre de 2015

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 1306 / 1502

Síguenos en   
Indecopi Oficial